



**ДЕПАРТАМЕНТ ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ**

241002, г.Брянск, пр-т Ленина, д.33
тел.: (4832)-74-20-25, факс: (4832)-74-35-06, E-mail: econ@bryanskobl.ru
ОГРН 1093254006823, ИНН/КПП 3250511821/325001001

П Р И К А З

от 22.01 2025 г. № 31-к
г. Брянск

Правовое управление
администрации Губернатора
Брянской области и Правительства
Брянской области
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

• 06 • февраля 2025 г.
Регистрационный номер № 20250005004

Об утверждении методики расчета показателя «Уровень удовлетворенности потенциальных и действующих субъектов малого и среднего предпринимательства, получивших услуги организаций инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства»

В соответствии с приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27.12.2024 № 851 «Об утверждении методики расчета показателя «Уровень удовлетворенности потенциальных и действующих субъектов МСП, осуществляющих деятельность в промышленных (индустриальных) парках, технопарках, бизнес-парках, а также получивших услуги иных организаций инфраструктуры поддержки субъектов МСП» федерального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы» национального проекта «Эффективная и конкурентная экономика» и о признании утратившим силу приказа Минэкономразвития России от 30 октября 2024 г. № 684 », в целях реализации регионального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы (Брянская область)», обеспечивающего достижение показателей и мероприятий (результатов) федерального проекта, приказываю:

1. Утвердить методику расчета показателя «Уровень удовлетворенности потенциальных и действующих субъектов малого и среднего предпринимательства, получивших услуги организаций инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Брянской области», согласно приложению к настоящему приказу.

2. Опубликовать настоящий приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

3. Установить, что действие настоящего приказа распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2025 года

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора департамента Павловского К.Б.

Директор департамента

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M.A. Erohin', written in a cursive style.

М.А. Ерохин

Приложение
к приказу Департамента экономического
развития Брянской области
от 22 января 2025 г. № 31-к

**Методика расчета показателя «Уровень удовлетворенности
потенциальных и действующих субъектов малого и среднего
предпринимательства, получивших услуги организаций
инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего
предпринимательства Брянской области»**

I. Общие положения

1.1. Настоящая методика расчета показателя «Уровень удовлетворенности потенциальных и действующих субъектов малого и среднего предпринимательства, получивших услуги организаций инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Брянской области» (далее – показатель), предназначена для расчета показателя «Уровень удовлетворенности потенциальных и действующих субъектов малого и среднего предпринимательства, осуществляющих деятельность в промышленных (индустриальных) парках, технопарках, бизнес-парках, а также получивших услуги иных организаций инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства» федерального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы» национального проекта «Эффективная и конкурентная экономика» и разработана на основании приказа Министерства экономического развития Российской Федерации от 27.12.2024 № 851.

1.2. Показатель характеризует отношение положительных оценок оказанных услуг потенциальным и действующим субъектам малого и среднего предпринимательства организациями инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства к общему количеству оценок оказанных услуг потенциальным и действующим субъектам малого и среднего предпринимательства организациями инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства.

1.3. Департамент экономического развития Брянской области (далее – департамент) является ответственным за формирование и предоставление информации по показателю (данных для расчета показателя) в Министерство экономического развития Российской Федерации не позднее 3-го рабочего дня месяца, следующего за отчетным месяцем.

1.4. Расчет показателя осуществляется департаментом в соответствии с алгоритмом расчета, приведенным в настоящей методике, и на основе значений компонентов показателя, представленных в соответствии с настоящей методикой.

Компоненты показателя формируются на основе представленных данных организациями инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Брянской области.

1.5. Показатель рассчитывается в целом по Брянской области.

1.6. Отчетным периодом является месяц, год. Показатель формируется по состоянию на конец отчетного месяца нарастающим итогом с начала календарного года.

1.7. Значение показателя за год принимается равным значению показателя по состоянию на последний месяц отчетного года.

1.8. При расчете показателя за единицу измерения принимается процент.

II. Основные определения

2.1. Для целей настоящей методики используются следующие понятия и определения:

субъекты малого и среднего предпринимательства - юридические лица и индивидуальные предприниматели, сведения о которых содержатся в едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом;

потенциальные субъекты малого и среднего предпринимательства - физические лица, заинтересованные в начале осуществления предпринимательской деятельности;

респонденты – субъекты малого и среднего предпринимательства и потенциальные субъекты малого и среднего предпринимательства, получившие услуги организаций инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Брянской области;

организации инфраструктуры – организации инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Брянской области, оказывающие услуги и меры поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства и потенциальным субъектам малого и среднего предпринимательства:

- Микрокредитная компания Брянский микрофинансовый фонд «Новый мир»;
- Фонд поддержки малого и среднего предпринимательства «Брянская микрокредитная компания»;
- Микрокредитная компания «Фонд развития малого и среднего предпринимательства Брянской области»;
- Фонд поддержки малого и среднего предпринимательства Брянской области «Брянский Гарантийный Фонд».
- Государственное автономное учреждение Брянской области «Центр оказания услуг «Мой бизнес»
- АНО «Центр поддержки экспорта Брянской области»

шкала оценки – шкала, выраженная в цифровой форме, в диапазоне от 1 до 5 баллов, на основе которой определяется степень удовлетворенности респондентов: 5 – «отлично», 4 – «хорошо», 3 – «удовлетворительно», 2 – «плохо», 1 – «очень плохо».

III. Порядок получения данных для расчета показателя

3. Получение данных для расчета показателя проводится на основе персонального опроса респондентов.

3.1. Опрос респондентов:

3.1.1. Опрос проводится среди субъектов малого и среднего предпринимательства и потенциальных субъектов малого и среднего предпринимательства, получивших услуги и меры поддержки в организациях инфраструктуры в течение отчетного периода.

3.1.2. Отчетный период устанавливается равным календарному месяцу. Опрос проводится ежемесячно в срок до 1-го числа месяца, следующего за отчетным.

3.2. Проведение опроса:

3.2.1. Опрос может проводиться в письменной или электронной форме.

3.2.2. Организации инфраструктуры обязаны вести учет респондентов по форме согласно приложению 1.

3.2.3. Количество оценок, полученных по итогам опросов за календарный год должно составлять не менее 30% от общего количества услуг, оказанных организациями инфраструктуры за календарный год.

3.2.4. В ходе опроса респондентам предлагается оценить качество предоставленных им услуг по шкале оценки, учитывая следующие критерии:

- доступность информации об услугах: оценка доступности и полноты информации о предоставляемых услугах, а также удобство поиска этой информации;

- полнота и актуальность информации: оценка соответствия полученной информации ожиданиям респондента, а также её актуальности на момент обращения;

- оперативность ответа на запросы: оценка времени, затраченного на получение ответа на запрос, а также оперативность решения возникающих вопросов;

- компетентность сотрудников: оценка профессионализма и квалификации сотрудников, их способности предоставить исчерпывающую информацию и помощь;

- удобство взаимодействия: оценка удобства каналов связи с организацией инфраструктуры, а также простота процедур подачи заявок и получения результатов.

- результативность полученных услуг: оценка того, насколько полученные услуги помогли решить проблемы или задачи респондента.

Опрос проводится по форме согласно приложению 2.

3.3. Представление результатов

3.3.1. Результаты опроса оформляются в виде отчета, который включает в себя:

- количество опрошенных респондентов за отчетный месяц всего;
- количество респондентов поставивших оценку «1»;
- количество респондентов поставивших оценку «2»;
- количество респондентов поставивших оценку «3»;
- количество респондентов поставивших оценку «4»;
- количество респондентов поставивших оценку «5»;

3.3.2. Отчет представляется в департамент за подписью руководителя организации инфраструктуры не позднее 2-го рабочего дня месяца, следующего за отчетным по форме согласно приложению 3.

IV. Порядок расчета показателя

4.1. Показатель рассчитывается по формуле:

$$\text{УП сводный} = \frac{K_{и}}{O_{и}} \times 100\%,$$

где:

УП сводный - показатель удовлетворенности потенциальных и действующих субъектов малого и среднего предпринимательства, получивших услуги организаций инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, процентов;

K_и - общее количество оценок "3", "4" и "5" (по пятибалльной шкале) качества оказанных услуг в иных организациях инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, полученных в результате опроса, за отчетный период, единиц;

O_и - общее количество оценок по пятибалльной шкале качества оказанных услуг в иных организациях инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, полученных в результате опроса, за отчетный период, единиц.

Приложение №1
к методике расчета показателя

Реестр респондентов, участвовавших в опросе об уровне удовлетворенности
качеством услуг и мер поддержки, предоставляемых
наименование организации инфраструктуры

№ п/п	Дата прохождения опроса	Наименование для юридического лица/ ФИО для индивидуального предпринимателя (физического лица)	ИНН	Статус (субъект МСП/ потенциальный субъект МСП)

Руководитель организации инфраструктуры

(должность, наименование организации)

(подпись)

(Ф.И.О.)

Приложение №2
к методике расчета показателя

Форма опроса респондентов об уровне удовлетворенности
качеством услуг и мер поддержки, предоставляемых
наименование организации инфраструктуры

Просим Вас оценить качество услуг нашей организации, учитывая следующие критерии: доступность информации, актуальность данных, скорость ответов, уровень компетенции сотрудников, удобство взаимодействия и эффективность оказанных услуг.

Полученные сведения будут использованы для улучшения качества выполнения работ и анализа эффективности системы менеджмента

Сведения о респонденте:

Наименование для юридического лица/ ФИО для индивидуального предпринимателя (физического лица)	ИНН

- Оцените качество полученных услуг (по шкале от 1 до 5)
- 5 – Отлично
 - 4 – Хорошо
 - 3 – Удовлетворительно
 - 2 – Неудовлетворительно
 - 1 – Очень плохо

*Руководитель организации/
Индивидуальный предприниматель/
Физическое лицо*

_____ (должность, наименование организации)

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

Приложение №3
к методике расчета показателя

Отчет о результатах опроса потенциальных и действующих субъектов малого и среднего предпринимательства относительно уровня удовлетворенности качеством оказанных услуг организацией
наименование организации инфраструктуры поддержки
за месяц, год

Наименование показателя	Количество, ед.
Количество опрошенных респондентов за отчетный месяц всего, из них:	
количество респондентов поставивших оценку «1»	
количество респондентов поставивших оценку «2»	
количество респондентов поставивших оценку «3»	
количество респондентов поставивших оценку «4»	
количество респондентов поставивших оценку «5»	

Руководитель организации инфраструктуры

_____ (должность, наименование организации)

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)